

VENDEUR(SE) CONSEIL

FAMILLE DE METIER VENTE

Autres appellations : Vendeur spécialisé ; Employé de commerce

MISSION

Le vendeur conseil a pour mission de développer la vente des produits et services de la jardinerie ou de la graineterie dans laquelle il travaille.

Commercial, il accueille ses clients au sein du magasin et les aide dans leur choix.

Technicien, il conduit un diagnostic de la situation du client et le conseille dans l'utilisation et l'entretien des produits proposés à la vente.

En fonction du point de vente, le vendeur conseil peut se spécialiser sur une famille de produits (par exemple l'animalerie, la serre chaude, la pépinière) ou rester généraliste.

Le degré de polyvalence demandé et les responsabilités confiées varient selon les choix d'organisation du magasin.

EVOLUTIONS DU MÉTIER

1. DEVELOPPEMENT DE LA DOUBLE COMPETENCE VENTE ET EXPERTISE TECHNIQUE

- On attend aujourd'hui du vendeur conseil qu'il possède la compétence de vente et l'expertise technique liée à la vente de produits de jardinerie. Il doit à la fois maîtriser les techniques de vente (relationnel client, argumentaire produit, ventes additives, ...) et avoir les connaissances propres à sa discipline (horticulture, animalerie, fleuristerie, ...) pour conseiller judicieusement les clients.

2. SPECIALISATION ET CONCENTRATION SUR LE COEUR DE METIER

- L'agrandissement observé des surfaces de vente conduit d'une part à une spécialisation des vendeurs conseil par famille de produits, et d'autre part à une parcellisation des tâches. Dans la plupart des jardinerie de grandes tailles, le rôle des vendeurs conseil se recentre sur les activités de vente conseil aux clients et de tenue des rayons. En effet les activités de réapprovisionnement, de négociation avec les fournisseurs et de tarification sont de plus en plus souvent prises en charge par les responsables de rayon ou de secteur, voire des fonctions de siège dans certaines grandes enseignes (centrale d'achats).

- Dans les points de vente de grandes tailles, le vendeur conseil est souvent spécialisé, par exemple en animalerie, en plantes d'intérieur ou en produits manufacturés.

- Dans les graineteries et les jardinerie de petites tailles, il reste en général polyvalent sur les différents rayons et les différentes activités du point de vente (réception des marchandises, commande de produits, encaissement des achats, ...)

3. PRISE EN COMPTE DU DEVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ACTIVITE

Les vendeurs conseil sont amenés à jouer un rôle croissant dans la sensibilisation de la clientèle aux problématiques de développement durable. Cela se traduit par exemple dans l'incitation à l'achat de produits préservant la biodiversité et dans l'apport de conseils destinés à favoriser les techniques respectueuses de l'environnement (arrosage, utilisation raisonnée des produits phytosanitaires, réalisation d'un composte, ...)

ACTIVITÉS PRINCIPALES

1. VENTE CONSEIL

- Prend en charge les clients pour les aider dans leurs achats et les accompagne dans le magasin
- S'informe de leur besoin et les amène à préciser leur demande ou le problème qu'ils rencontrent
- Conseille et présente les produits correspondant aux besoins, explique leur utilisation et donne des recommandations tout en concluant la vente
- Entretient ses connaissances et se tient informé des dernières nouveautés et tendances produits, y compris à la concurrence
- Propose des produits ou services complémentaires (carte de fidélité, reprise, échange des articles, ...)
- Note et remonte les avis ou les réclamations des clients

2. TENUE DU RAYON

- Étiquette les produits et les range en rayon

Les Métiers de la Jardinierie

- Veille à ce que son rayon soit quotidiennement approvisionné
- Maintient la propreté dans son rayon, la bonne présentation des produits et l'affichage des prix
- Assure l'entretien et le soin des produits vivants, animaux ou végétaux (par exemple : l'arrosage des plantes, la taille des arbustes, l'alimentation des animaux, ...)
- Réalise la théâtralisation des produits (mise en scène) à partir de ses propres connaissances ou en suivant les indications données par son responsable

ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

1. REAPPROVISIONNEMENT

- Identifie les besoins en réapprovisionnement (type de produit et quantité)
- Prépare et passe la commande auprès des fournisseurs après validation par son responsable

2. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Accueille les transporteurs
- Réceptionne les marchandises et assure un contrôle qualitatif et quantitatif

3. ENCAISSEMENT DES ACHATS

- Enregistre et encaisse les achats des clients
- Emballe les marchandises pour les clients

4. AUTRES ACTIVITES

- Forme les Vendeurs conseil moins expérimentés et particulièrement le personnel saisonnier
- Tient à jour le cadencier

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le métier implique une activité de terrain et des déplacements fréquents entre la surface de vente et la réserve
- Les contacts avec l'équipe de vente et la clientèle sont permanents
- L'activité peut nécessiter le port ou le déplacement de charges lourdes et d'objets volumineux
- L'activité requiert de travailler régulièrement le samedi, le dimanche et les jours fériés

COMPÉTENCES TECHNIQUES

1. VENTE CONSEIL

- Maîtriser les techniques de vente : accueil du client, reconnaissance du client, questionnement, écoute, reformulation, présentation de produits, développement d'un argumentaire commercial, conclusion de la vente
- Connaître parfaitement les produits vendus, leur utilisation et leur entretien pour répondre à des questions techniques en horticulture (graines, saison, engrais, type de terre, floraison, arrosage, ...)
- Aller chercher et connaître les informations sur les opérations commerciales, les services et l'organisation du magasin

- Adapter son discours en fonction de son interlocuteur et de son niveau de connaissances

- Connaître et actualiser ses connaissances sur l'évolution des marchés, des produits et du comportement des consommateurs

2. TENUE DU RAYON

- Maîtriser les techniques d'étalage : assortiments, affichage des prix, mise en valeur des produits phares
- Connaître et appliquer les techniques d'entretien des produits vendus

3. REAPPROVISIONNEMENT

- Évaluer les réapprovisionnements nécessaires
- Anticiper et surmonter les impacts de la saisonnalité

4. RECEPTION DES MARCHANDISES

- Connaître parfaitement et appliquer les procédures de réception des marchandises (vérification du bon de livraison, contrôle des marchandises, consignes des palettes, ...)

- Connaître les conditions particulières d'entreposage des marchandises

- Utiliser et/ou conduire les engins de manutention

5. ENCAISSEMENT DES ACHATS

- Maîtriser les techniques d'encaissement et l'utilisation du matériel de caisse

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

1. VENTE CONSEIL

- Établir facilement des relations avec les clients et faire preuve de disponibilité
- Être à l'écoute pour s'adapter à la clientèle
- Avoir le sens du service
- Savoir convaincre son interlocuteur

Les Métiers de la Jardinerie

- Traiter les litiges et les situations difficiles avec sang froid, tact et professionnalisme

2. TENUE DU RAYON

- Être méthodique, rigoureux et faire preuve d'organisation

- Être force de proposition pour tout ce qui concerne la commercialisation des produits de son rayon

- Être autonome et capable de gérer différentes activités en parallèle

3. TRAVAIL EN EQUIPE

- Avoir l'esprit d'équipe : échanger, coopérer, participer à l'intégration des nouveaux vendeurs conseil (ex : renforts saisonniers) et transmettre son savoir

- Être adaptable dans son activité pour pouvoir répondre aux priorités du magasin (ex : prêter main forte à un autre rayon ou à la réception)

COMPÉTENCES À DÉVELOPPER

- Développer la double compétence vente et expertise technique liée à la vente de produits de jardinerie. Lors du recrutement, les entreprises peuvent soit mettre l'accent sur les compétences en vente au recrutement et assurer elles-mêmes la formation en horticulture ou à l'inverse choisir des personnes qualifiées en horticulture à qui elles apprennent la vente.

- Développer les connaissances et pratiques de développement durable liées aux produits vendus et liées à l'économie de ressources consommées au sein du point de vente.

CONDITIONS D'ACCÈS

Les entreprises recherchent prioritairement des techniciens qui soient qualifiés à la fois en vente et en horticulture.

Il existe de nombreuses formations professionnelles et techniques au métier de vendeur conseil en jardinerie ou en graineterie qui allient ces deux aspects. Exemples par spécialisation :

1. AGRICULTURE, HORTICULTURE, PEPINIERE, FLEURISTERIE

- CAPA, BEPA, BTS option Horticulture ou option Vente de produits horticoles

- CAPA, BEPA, BAC PRO spécialité Pépinière, Productions horticoles ou Productions fruitières

- Bac Pro Technicien conseil-vente en produits horticoles et de jardinage

- CAP et BEP Fleuriste

- CAPA et BEPA Travaux paysagers

2. ANIMALERIE

- CAP Vendeur, option Animalerie

- BEPA Animalerie option Vente d'animaux de compagnies

- Bac Pro Technicien conseil - vente en animalerie

3. VENTE

- Bac Pro Vente / Commerce, BTS Management des unités commerciales

- DUT Techniques de commercialisation

NOTE

- Le BEP(A) se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié

- Le CAP(A) se prépare en 2 ans après la classe de 3e et débouche sur une qualification d'Ouvrier ou d'Employé Qualifié dans un métier donné

- Le Bac Pro se prépare en 3 ans après la classe de 3e après un CAP ou un BEP et débouche sur une qualification d'Agent Technique, d'Employé ou d'Ouvrier Hautement Qualifié, ou de Technicien

- Le BTS se prépare en 2 ans après le Bac dans un lycée et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur

- Le DUT se prépare en 2 ans après le Bac dans un IUT et débouche sur une qualification de Technicien Supérieur